

	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA		Código: C- GC- RC- 01
	Colocación de Créditos - Recaudo de Cartera		Versión: 02
	CARACTERIZACIÓN DE PROCESO		Fecha: 21/11/2024
			Página: 1 de 6

Proceso:	GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA
Objetivo:	Difundir el plan de mercadeo del instituto con el fin de satisfacer las necesidades de los grupos de valor y financiar los proyectos de inversión, asegurando altos niveles de eficiencia y eficacia. Asimismo, diseñar estrategias de cobro que faciliten el recaudo efectivo y oportuno de la cartera morosa, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.
Alcance:	El proceso inicia con la recepción de solicitudes de clientes actuales o potenciales, continúa con la presentación del portafolio de servicios de la entidad, la identificación de las necesidades y expectativas de los clientes, y finaliza con el seguimiento continuo posterior al desembolso, para garantizar el retorno efectivo de los recursos a la entidad.
Líder de proceso:	Subgerente comercial y de cartera

ACTIVIDADES DEL PROCESO												
N°.	Ciclo (PHVA)	Tipo de Proveedor		Proveedor	Entrada / Insumo	Actividades Clave del proceso / subproceso	Descripción de la actividad	Responsable	Salida	Cliente	Tipo de cliente	
		Interno	Externo								Interno	Externo
1	P	x		Direccionamiento Estratégico Gestión Planeación Departamento de la Función Pública	Normatividad Legal vigente Plan Estratégico Institucional Requisitos y/o necesidades de las partes interesadas Plan de Acción Institucional Norma ISO 9001:2015 Decreto 1499 de 2017 MIPG	Establecer e identificar los factores internos y externos del procesos, y los riesgos que afecten la operación del proceso	El Subgerente Comercial y de Cartera y su equipo de trabajo, participan en la elaboración de los documentos inherentes al proceso, la identificación de las partes interesadas, los factores externos e internos que pueden afectar el cumplimiento de la misionalidad y los riesgos latentes en la operación del proceso, con el fin de lograr su eficaz, eficiente y efectiva implementación y mantenimiento del sistema de gestión.	Subgerente Comercial y de cartera Equipo de trabajo	Matriz PESTEL-FODA Matriz Partes interesada Matriz de Riesgos Documentos del S.G. Tablero de indicadores	Direccionamiento Estratégico Gestión Planeación Gestión del Riesgo Partes interesadas	x	x
2	P	x		Direccionamiento Estratégico Gestión Planeación	Normatividad legal vigente Plan Estratégico Institucional Manuales de crédito y cartera Decreto ordenanzal 723 de 2017	Reglamentar y definir las diferentes líneas de crédito del Instituto.	El Subgerente Comercial y de Cartera y su equipo de trabajo, proyectan las líneas de crédito a ofrecer, a través del plan de mercadeo, con el propósito de satisfacer las necesidades de los clientes con recursos limitados. Las líneas que oferta la Entidad son: Educativo, Libranza, Institucional (fomento y tesorería), Inversión, Descuento de Acta y Facturas.	Subgerente Comercial y de cartera Equipo de trabajo	Plan de mercadeo líneas de Créditos	Procesos del SIG Clientes	x	x
3	P	x		Direccionamiento Estratégico Gestión Planeación Gestión Talento Humano Departamento de la Función Pública	Plan Estratégico Institucional Plan de Acción Institucional Directriz de la oficina de planeación Lineamientos de Talento Humano Lineamientos del DAFP Plan anual de adquisiciones	Establecer el Plan Anual de Acción y el Acuerdo de Gestión del proceso	El Subgerente Comercial y de Cartera y su equipo de trabajo, proyectan las metas a cumplir en el Plan de Acción del proceso, dentro de las actividades estan la medición en la colocación de créditos y el Recaudo de la cartera. El Plan de Acción es socializado y aprobado en Comité institucional de Gestión y Desempeño. Igualmente, el Subgerente Comercial y cartera, establece los pilares y metas en el Acuerdo de Gestión articulado con el Plan Estratégico Institucional , y se suscribe con la Alta Gerencia	Subgerente Comercial y de cartera Equipo de trabajo	Plan Anual de Acción Acuerdo de Gestión	Direccionamiento Estratégico Gestión Planeación Gestión Talento Humano Comité de Gestión y Desempeño	x	
4	p	x		Gestión Financiera Gestión Administrativa Presupuesto	Normatividad legal vigente Proyecciones del presupuesto Manual de crédito	Definir el Plan Anual Estratégico de Mercadeo	El Subgerente Comercial y de Cartera y su equipo de trabajo, elaboran el Plan Anual Estratégico de mercadeo, con el fin de incrementar la colocación de créditos y de captar nuevos clientes, logrando un posicionamiento importante del Instituto en el mercado, frente a las entidades bancarias y lograr cumplir con los indicadores trazados.	Subgerente Comercial y de cartera Equipo de trabajo	Plan Anual Estratégico de mercadeo	Direccionamiento Estratégico Gestion financiera Gestión Administrativa Clientes	x	x

				GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA Colocación de Créditos - Recaudo de Cartera							Código: C- GC- RC- 01 Versión: 02	
				CARACTERIZACIÓN DE PROCESO							Fecha: 21/11/2024 Página: 1 de 6	
5	H	x	x	Clientes (persona Natural y jurídica) Entidades Descentralizadas Alcaldías Municipales Empresas Público- Privada (empresas que prestan servicios públicos) Gestión del Riesgo Ventanilla Única Software IAS- Módulo Crédito y cartera	Sistema ORFEO Formulario para solicitud de crédito Consulta CIFI/NI Consulta SARLAFT Lista de chequeo Documentación soporte del cliente	Brindar asesoría en la solicitud de Créditos	El Subgerente Comercial y de Cartera y su equipo de trabajo, participan en la atención y orientación a los clientes que estan interesados en solicitar créditos. En este proceso se indican los requisitos exigibles por la entidad y se recepcionan los documentos requeridos según la modalidad del crédito. Una vez, revisados los documentos, se registra el ingreso de la carpeta del cliente para continuar el trámite. LLa carpeta con todos los requisitos es radicada en la oficina de Gestión Financiera para el respectivo estudio del crédito. El trámite de viabilización del crédito y desembolso esta a cargo de Gestión financiera.	Subgerente Comercial y de cartera Equipo de trabajo	Carpeta documentación del cliente Registro del cliente en el sistema IAS- Módulo crédito y cartera libro radicador de solicitudes de crédito.	Gestion financiera	x	
6	H	x	x	Clientes Subproceso Tesorería Software IAS- Módulos Crédito y cartera	Consignaciones bancarias Descuentos de libranza de las Entidades públicas y privadas Actos Administrativos Estado de cartera Software IAS- Módulo de Crédito y cartera	Aplicación de recaudo	La Profesional Universitaria de aplicación y almacén, realiza la aplicación de pagos de los clientes a las obligaciones vigentes en base de datos IAS	Subgerente Comercial y de cartera Profesional de aplicaciones	Relación de abonos aplicados	Clientes Comité de Cartera Gestión Financiera Control y seguimiento Direccionamiento Estratégico	x	x
7	H	x		Software IAS - Módulos Crédito y cartera	Estados de cartera Reporte de saldos de Cartera Reporte de cartera vencida Reporte de creditos desembolsados Reporte de Creditos Cancelados y Reestructurados Relaciones de abonos	Informes de cartera	El Profesional Especializado de Cartera, Según el Manual de Cartera, al finalizar cada mes, el área de cartera genera un informe clasificado que detalla el recaudo mensual, desglosado por capital, intereses, mora, por líneas y municipios. Además, el informe incluye el saldo de capital vencido en cobro jurídico y el capital no vencido, entre otros datos. Con los siguientes datos generados del sistema IAS se elabora el informe general de cierre de cartera, consolidando los siguientes informes: 1-Informe consolidado de recaudos del mes cerrado por fecha de digitación, para contabilidad. 2-Informe de saldos por pagar para archivo de cartera. 3- Informe de cartera consolidada por edades de vencimiento, línea de crédito y municipio, para contabilidad. 4-Informe de cartera no vencida por municipio y línea crédito. 6-Informe de cartera castigada por municipios. 7-Informe de cartera sin liquidar de la línea educativa	Subgerente Comercial y de Cartera y Profesional Especializado de Cartera .	Informe de cartera mensual	Direccionamiento Estratégico Comité de Cartera Gestión Administrativa (presupuesto - contabilidad) Control y seguimiento Gestión del Riesgo	x	
8	H	x	x	Clientes Ventanilla Única	Necesidades del cliente software ORFEO correo electrónico	Trámitar las solicitudes de los clientes de cartera	El Subgerente Comercial y de Cartera, junto con su equipo de trabajo, tiene el compromiso de atender oportunamente los requerimientos de los clientes relacionados con el estado de sus obligaciones con el Instituto. Esto incluye la emisión de certificaciones, estados de deuda, paz y salvos, certificados para declaración de renta, liquidacion de honorarios de los abogados externo, entre otros documentos necesarios.	Subgerente Comercial y de cartera Profesional Especializado de cartera Técnico operativo	Certificaciones paz y salvo Constancias	Clientes		x

 OPORTUNIDADES PARA TODOS				GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA Colocación de Créditos - Recaudo de Cartera							Código: C- GC- RC- 01		
											Versión: 02		
				CARACTERIZACIÓN DE PROCESO							Fecha: 21/11/2024		
											Página: 1 de 6		
9	H	x		Subproceso Recaudo de Cartera Software IAS	Reporte Cierre de cartera	Reporte a la Central de Riesgo TransUnión	El subgerente comercial y de cartera y la Técnica operativa, con base en el cierre de cartera del mes anterior, realiza el reporte a la Central de Información Financiera, de la cartera clasificada y calificada de la Entidad	Subgerente Comercial y de cartera Técnico operativo	Reporte central de Riesgo- TransUnión	Reporte TransUnión			x
10	H	x		Software IAS- Modulo Crédito y cartera (consultas y reportes)	Reporte vencimiento de cartera	Realizar la Notificación del Cobro de cartera vencida y el Reporte de Boletín Deudores morosos del Estado	El Profesional Especializado de Cartera, envía comunicación o mensaje de texto de cobro administrativo y prejurídico y reporte CIFIN a las obligaciones que presentan mora de 1 a 119 días. Asimismo, se seleccionan los candidatos con más de 120 días en mora para iniciar el cobro jurídico. Referente al reporte de los clientes al Boletín de deudores moroso del estado, este reporte se realiza a personas naturales y jurídicas que tengan una obligación con el Instituto, cuya deuda supere los cinco salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMMLV), y que estén en mora por más de seis meses o hayan incumplido un acuerdo de pago. La fecha de reporte esta establecida con corte al 30 de abril y al 31 de octubre de cada vigencia, a través de correo electrónico.	Subgerente Comercial y de Cartera Profesional Especializado de Cartera .	Comunicación al cliente Relación de clientes con mas de 120 días en mora	Direccionamiento Estratégico Gestión Administrativa Contabilidad Control y seguimiento Gestión del Riesgo Abogados Externos Clientes	x		x
11	H	x		Software IAS - Modulo Crédito y cartera	Listado de obligaciones de personal naturales Plan de pagos	Informe mensual de seguros	El Profesional Especializado de Cartera realiza el listado de los seguros de los clientes del Instituto, teniendo en cuenta los créditos desembolsados vigentes, en época de estudio y normalizaciones, con sus respectivos conceptos y valores del crédito.	Subgerente Comercial y de Cartera y Profesional Especializado de Cartera .	Planilla de la Aseguradora reporte de seguro de vida, grupo deudores	Compañía de Seguros			x
12	H	x		Software IAS - Modulo Crédito y cartera	Informe de cartera - (Listado obligaciones suscceptible de castigo) Ficha de castigo con Informe Juridico y Concepto Tecnico y Adminisrativo	Castigo de la cartera	Subgerente Comercial y de Cartera, Profesional Especializado de Cartera, implementan mecanismos de castigo para las obligaciones que estén en calificación "E". Esto debe llevarse a cabo siempre que se haya demostrado la imposibilidad de recaudar dichas obligaciones, después de haber agotado todos los procedimientos de cobro disponibles. Esta acción debe realizarse con el previo concepto del abogado externo, para ser presentado en comité de sostenibilidad contable. El Consejo Directivo será la única instancia con las facultades de poder autorizar el castigo de cartera previa presentación de los soportes técnicos, jurídicos y administrativos que demuestren la imposibilidad de cobro de las obligaciones	Subgerente Comercial y de Cartera, Profesional Especializado de Cartera	Acta de comité sostenibilidad contable Listado de obligaciones susceptibles viabilizadas para castigo.	Miembros del Consejo Directivo	x		x
13	H	x	x	Cliente Ventanilla única Sistema ORFEO Software IAS- Gestión documental -Bóveda	Solicitud del cliente Formulario solicitud Normalización de cartera Normalización Consulta SARALFT Lista de chequeo Documentos soportes del cliente	Efectuar los trámites de: Reestructuración Subrogación Acuerdo de pagos Prórrogas Refinanciación	El Subgerente Comercial y de Cartera, junto con las Profesionales universitarias del área comercial, receptiona la solicitud del cliente y verifican el cumplimiento de los requisitos establecidos en la lista de chequeo según la solicitud de normalización. Una vez radicada la solicitud y viabilizada por el comité de crédito, la Subgerencia comercial y de cartera procede a continuar con el trámite de legalización de la normalización .	Subgerente Comercial y de cartera Profesionales Universitario Técnicos operativos.	Pagaré Plan de Amortización	Gestión Jurídica Gestión documental-Bóveda Clientes	x		x

				GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA Colocación de Créditos - Recaudo de Cartera						Código: C- GC- RC- 01		
										Versión: 02		
				CARACTERIZACIÓN DE PROCESO						Fecha: 21/11/2024		
										Página: 1 de 6		
14	H	x		Software IAS- Gestión documental - Bodega	Informe de cartera Pagaré Paz y salvo	Cancelación de pagarés	Subgerente Comercial y de Cartera y su equipo de trabajo, una vez verificada la base de datos del cierre de cartera, donde se registran los pagarés cancelados en su totalidad por pago total o Normalizaciones de cartera , se procede a expedir el respectivo paz y salvo generado por el sistema IAS. Posteriormente, se organiza la documentación para que el subgerente la presente a la mesa de trabajo .Se elabora un acta y, finalmente, estos documentos son enviados al archivo de gestión para que se les dé el trámite pertinente.	Subgerente Comercial y de Cartera equipo de trabajo .	Relación de pagarés cancelados Acta de pagarés cancelados	Gestión documental- Bóveda Clientes	x	x
15	H	x	x	Cliente Ventanilla única- ORFEO Software IAS-	Soportes de solicitud de devolución del recursos sobrante Modulo Crédito y Cartera(Recaudo/Nota Ajuste)	Saldos por depurar de Cartera a terceros (sobrantes-clientes) Consignaciones por Identificar Revisión de planes de amortización de créditos	El Técnico operativo del área comercial, recepciona la solicitud del cliente y verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos para realizar el reembolso. En caso de ser viable el reintegro, el Subgerente Comercial y de Cartera certifica la viabilidad de este y envía los respectivos documentos a la oficina asesora de jurídica, para que continúen con los trámite pertinente. El Técnico Operativo identifica las consignaciones, una vez que el cliente envía el soporte respectivo. Reporta la información a la Profesional Especializada del área administrativa para su contabilización. Cuando se presenta una inconsistencia en los planes de amortización, el técnico operativo revisa el plan de amortización con el sistema, para asegurarse que los cálculos de la cuota estén bien contabilizados. Esto implica verificar que los parámetros utilizados, como la tasa de interés, el plazo del préstamo y el capital inicial, sean correctos.	Subgerente Comercial y Tecnico Operativo	Certificación de Reembolso y soportes Consignaciones Identificadas Planes de Amortización revisados.	Gestión Jurídica Direccinaminento Estratégico Subgerencia Amnistativa Tesorería Clientes	x	x
16	H	x	x	Direccionamiento Estratégico Organos de Control Control y seguimiento	Normatividad Legal Vigente Solicitud de información visitas de inspección Informe de Auditoría	Dar respuesta a los requerimientos de los Entes de Control	El subgerente Comercial y de Cartera da respuesta a los diferentes requerimientos de los órganos de control y vigilancia, mediante informes y otros documentos requeridos que sustentan la respuesta a dichos requerimientos.	Subgerente Comercial y de Cartera y equipo de trabajo .	Documento Respuesta Acta de Visita o Inspeccion Plan de mejoramiento	Direccionamiento Estratégico Organos de control Control y seguimiento	x	x
17	H	x	x	Clientes Ventanilla Única	Correo electrónico Formato de Quejas / Reclamos / Sugerencias Norma ISO9001:2015-MIPG	Gestionar las Quejas, Reclamos y Sugerencias de los clientes	El Subgerente Comercial y de Cartera, junto con su equipo de trabajo, analiza las solicitudes presentadas por los clientes y responde a sus requerimientos dentro de los plazos establecidos por la ley.	Subgerente Comercial y de Cartera y el equipo de trabajo	Respuesta a las solicitudes (quejas, reclamos, sugerencias) radicadas por los clientes	Clientes Gestión Atención al cliente Gestión planeación	x	x
18	H	x	x	Gestión Talento Humano Funcionarios Comisión Nacional del Servicio Civil	Lineamientos de la CNSC Procedimientos Plataforma CNSC- Evaluación del Desempeño laboral -EDL	Concertar y evaluar el Desempeño Laboral de los Funcionarios	El Subgerente de Comercial y de Cartera y los funcionarios de carrera administrativa concertan los compromisos laborales en la plataforma EDL de la Comisión Nacional del Servicio Civil, igualmente, se realiza la evaluación del desempeño del funcionario en las fechas establecidas por CNSC.	Subgerente Comercial y de Cartera servidores públicos	Evaluación EDL	Gestión Talento Humano Funcionarios Plataforma CNSC	x	x

				GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA Colocación de Créditos - Recaudo de Cartera						Código: C- GC- RC- 01		
										Versión: 02		
				CARACTERIZACIÓN DE PROCESO						Fecha: 21/11/2024		
										Página: 1 de 6		
19	V	x		Direccionamiento Estratégico Gestión Planeación Gestión Talento Humano Departamento de la Función Pública	Normatividad legal vigente Plan Estratégico Institucional Plan de Acción Institucional Lineamientos del DAFP Norma ISO9001:2015- MIPG	Realizar seguimiento a la ejecución de los Planes, Acuerdo de Gestión y Desempeño del proceso	El Subgerente Comercial y de Cartera, y el equipo de trabajo realizan seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción, la ejecución del Plan de mercadeo y el Acuerdo de Gestión suscrito. Asimismo, se evalúa el cumplimiento de los indicadores de gestión, y seguimiento a la efectividad de los controles establecidos en los riesgos operativos y de corrupción	Subgerente Comercial y de Cartera Equipo de trabajo	Informe de seguimiento trimestral Matriz de Riesgos Informe de seguimiento	Direccionamiento Estratégico Gestión del Riesgo Gestión Planeación Control y seguimiento Comité Institucional de Gestión y Desempeño	x	
20	V		x	Clientes (personal natural y jurídica) Entidades Descentralizadas Entidades público- privada Gestión Planeación Gobernación de Arauca Asamblea Departamental Consejo Directivo	Normatividad legal vigente Incumplimiento de los requisitos Norma ISO9001:2015	Identificar las salidas No conformes del proceso	El Subgerente Comercial y de Cartera y el equipo de trabajo, identifican las salidas no conformes entregada al cliente y que no cumple con los requisitos legales y reglamentarios	Subgerente Comercial y de Cartera Equipo de trabajo .	Matriz salidas no conforme	Gestión planeación	x	
21	V	x		Abogados Externos Web Rama Judicial	Hoja de Ruta Autos emitidos por los Juzgados	Seguimiento a procesos en cobro jurídico	La profesional Especializada de Cartera revisa los informes bimestrales que presentan los abogados externos, donde registran los avances de los procesos asignados o sustituidos. De igual manera consulta en la página web rama judicial de los diferentes juzgados los estados electrónicos. El propósito de este informe es verificar el avance de cada proceso por parte del abogado externo, con el fin de actualizar la información tanto en la base de datos como en el expediente del cliente.	Subgerente Comercial y de Cartera Profesional Especializado de Cartera	Informe de seguimiento procesos jurídicos	Direccionamiento Estratégico Control y seguimiento Gestión del Riesgo	x	
22	A	x		Direccionamiento Estratégico Gestión Planeación Gestión Financiera Gestión Administrativa Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Normatividad legal vigente Lineamientos de la Alta Dirección Lineamientos de la oficina de Planeación	Realizar las modificaciones a los Planes Institucionales del proceso	El subgerente Comercial y de Cartera y el equipo de trabajo, realizan los ajustes a los planes conforme al presupuesto de la vigencia y cumplimiento de metas institucionales.	Subgerente Comercial y de Cartera Equipo de trabajo .	Plan de Acción Plan Anual de Mercadeo	Direccionamiento Estratégico Gestión Planeación	x	
23	A	x	x	Ventanilla única Correo electrónico Gestión Atención al cliente Gestión Planeación	Normatividad legal vigente Procedimientos Solicitud del cliente Informe de seguimiento Norma ISO9001:2015	Establecer las Acciones correctivas y de mejora conforme a las solicitudes (Quejas, reclamos, sugerencias) radicadas por los clientes	El subgerente Comercial y de Cartera y el equipo de trabajo, revisan las solicitudes radicadas por los clientes que no han sido subsanadas, se identifican y determinan la causa raíz y se establecen acciones correctivas y de mejora, para lograr la satisfacción al cliente;	Subgerente Comercial y de Cartera Equipo de trabajo .	Plan de mejoramiento Acciones correctivas y de mejora	Direccionamiento Estratégico Gestión Planeación Gestión Atención al cliente	x	
24	A	x	x	Software IAS- software módulo crédito y cartera	Listado de clientes en mora Módulo crédito y cartera (incremento de índice de cartera) (consulta y reportes -edades- de cartera)	Definir las acciones correctivas y Estrategias para la recuperación de la cartera vencida	El subgerente Comercial y de Cartera, junto con su equipo de trabajo, implementa estrategias de recaudo con el objetivo de recuperar deudas y ofrecer oportunidades de normalización a los clientes en mora de las diferentes líneas, con el fin de reducir el Índice de cartera vencida.	Subgerente Comercial y de Cartera Equipo de trabajo .	Plan de mejoramiento Estrategias	Direccionamiento Estratégico Gestión Planeación clientes	x	
25	A	x	x	Clientes (personal natural y jurídica) Entidades Descentralizadas Entidades público- privada Gestión Planeación Gobernación de Arauca Asamblea Departamental Consejo Directivo Partes interesadas Procesos SIG	Normatividad legal vigente Incumplimiento de los requisitos Norma ISO9001:2015 Salida No conforme Procedimientos	Plantear las acciones correctivas y de mejora frente a las salidas No conformes	El subgerente Comercial y de Cartera y el equipo de trabajo, identifican la causa raíz de la salida no conforme detectada, y se establecen las acciones correctivas para subsanar la situación presentada. Una vez se hayan formulado las acciones, se remite al proceso de planeación para el respectivo seguimiento de cierre.	Subgerente Comercial y de Cartera y el equipo de trabajo .	Salida no conforme tratada	Gestión planeación	x	

				GESTIÓN COMERCIAL Y DE CARTERA Colocación de Créditos - Recaudo de Cartera						Código: C- GC- RC- 01		
										Versión: 02		
				CARACTERIZACIÓN DE PROCESO						Fecha: 21/11/2024		
Página: 1 de 6												
26	A	x		Direccionamiento Estratégico Gestión Planeación Organos de control Control y seguimiento	Normatividad legal vigente Norma ISO9001:2015 Informes de auditoria interna y/o externa Informe de seguimiento Informe desempeño del proceso	Formular acciones correctivas y de mejora	El Subgerente Comercial y de Cartera, junto con su equipo, fijan las acciones correctivas y de mejora respecto a los resultados de desempeño del proceso, y los resultados de las auditorias internas y/o externas	Subgerente Comercial y de Cartera y el equipo de trabajo .	Planes de Mejoramiento del proceso	Direccionamiento Estratégico Gestión planeación Control y seguimiento Organos de Control	x	x

Marco legal e Institucional	Instancias (comités)	Riesgos asociados
Norma ISO9001:2015 Requisito 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto Requisito 4.2 Comprensión de las Necesidades y expectativas de las partes interesadas Requisito 4.4 Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos Requisito 5.1 Liderazgo y compromiso Requisito 5.3 Roles y responsabilidades y Autoridades en la organización Requisito 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades Requisito 7.1.2 personas Requisito 7.1.3 Infraestructura Requisito 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos Requisitos 7.3 Toma de conciencia Requisito 7.5 Información documentada Requisito 8.1 Planificación y control operacional Requisito 8.2. Requisito para los productos y servicios Requisito 8.5 Producción y Provisión del servicio Requisito 8.6 Liberación de los productos y servicios Requisito 8.7 Control de las salidas No conformes Requisito 9.1.1 Generalidades Requisito 10. Mejora	Comité de gestión y desempeño(Res.No.319-2018 y 534-2023). •Comité de crédito (Res.No.419-2017 y 221-2022). •Comité de carteral(Res.No. 420-2017 y220-2022). •Comité de control interno(Res.No. 424-2017 y 176-2020). •Comite de Riesgos (Res.No. 421-207 y 315-2022). •Comité de sostenibilidad contable (Res.No .430-2017 y 223-2022).	S:\1.PROCESOS ESTRATEGICOS\GESTIÓN DEL RIESGO\MATRIZ RIESGOS POR PROCESO.xlsx
Modelo Integrado de Planeación y Gestión Política Planeación institucional Dimensión: Gestión con valores para resultados Política Fortalecimiento Institucional y simplificación de procesos Política Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites PolíticaParticipación Ciudadana en la gestión publica Política Servicio Ciudadano		S:\1.PROCESOS ESTRATEGICOS\GESTIÓN DEL RIESGO\MT-GR-02- MATRIZ RIESGO DE CORRUPCIÓN.xlsx

RECURSOS DEL PROCESO			
Recursos Humanos	Recursos Tecnológicos	Seguimiento y Medición	Documentos- Formatos
1-Subgerente comercial y de cartera, código 090, grado 03 2-Profesional Especializado subgerencia comercial y de cartera, código 222, grado 05 3-Profesional Universitario subgerencia comercial y de cartera, grado 219, grado 03 (02 cargos) 4-Profesional universitario (Proceso Aplicación de Pagos y Almacén), código 219, grado 01 5-Técnico Operativo, proceso comercial y de cartera, código 314, grado 07 6-Técnico Administrativo (Representación Municipal) código 367, grado 06	1- Se dispone de 08 computadores, 2- (01) Impresora /scanner 3- Software IAS SOLUTIONS 4- Software ORFEO 5- Red internet	S:\1.PROCESOS ESTRATEGICOS\GESTIÓN PLANEACIÓN\F-GP-SG-27- Matriz Indicadores de Gestión.xlsx	..\R-01 LISTADO MAESTRO IDEAR V8.xlsx

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: MARIA ISABEL AGUIRRE QUENZA	Nombre: JORGE ANTONIO REYES GRANADOS	Nombre: GEOVANNY ALEXIS SUAREZ CASTELLANOS
Cargo: Profesional Apoyo Subgerencia comercial y de cartera	Cargo:	Cargo:
Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO	Firma: ORIGINAL FIRMADO
Fecha: 16 de octubre de 2024	Fecha: 18 de noviembre de 2024	Fecha: 21 de noviemre de 2024
Revisó: Aspectos del SG: ADRIANA SÁNCHEZ ORJUELA / Profesional de Apoyo SG		